



L'expert de la livraison aux Particuliers

LEADER DES SERVICES EN POINTS RELAIS®



Agenda

1. Mondial Relay en quelques mots

2. Présentation du réseau de Points Relais

- Livraison en Point Relais
- Le tracing
- Les retours

3. La livraison à Domicile et en Colis Drive

Mondial Relay, filiale du Groupe 3Si



- Chiffre d'affaires en 2010 : **2.1 milliards d'€**
- Implantation dans **16 pays** : France, Belgique, Allemagne, Autriche, Espagne, Portugal, Italie, Tunisie, République Tchèque, Slovaquie, Hongrie, Pays-Bas, Luxembourg, Suisse, Ukraine.
- **8 300 collaborateurs**

Organisation du Groupe 3Si

COMMERCE BTOC
GROUPE 3 SUISSES INTERNATIONAL

3SUISSES.fr

Blancheporte

WITT
international

helline
AU COEUR DES EMOTIONS

Quelle
MA VIE, MA MODE

BECQUET
un nouvel art de vivre

venca
más guapa

3 PAGEN.de

BLEU
BONHEUR

Vitrine
Magique

UNIGRO
l'équipe qui réalise en toute facilité !

COMMERCE CTOC
GROUPE 3 SUISSES INTERNATIONAL

2X moinscher.com

Agence d'Evaison et de Loisirs
happytime

COMMERCE BTOB
GROUPE 3 SUISSES INTERNATIONAL

Bruneau

QI

Orga**system**

MONDIAL RELAY

naos
PUBLISHING

Quais de l'image

mezzō

OTTO
OFFICE

ACTIVITES FINANCIERES

contentia
SMARTER WAY TO RECOVERY

COFIDIS

C2C
Financements

creatis

direxi.

monabanq.

Créfidis

Notre engagement

RAPPROCHER LES EXPEDITEURS DES DESTINATAIRES.
SATISFAIRE LES CLIENTS DE NOS CLIENTS.



Quelques chiffres...

EN 2010

- **101 millions de chiffre d'affaires**
- **750 collaborateurs**
- **4 Hubs** dont 2 en France, 1 en Belgique et 1 en Espagne
- **26 agences** régionales de distribution
- **1 000 partenaires transporteurs**
- **40 millions** de colis traités par an
- **6 000 Points Relais®** en France, Belgique, Luxembourg et Espagne
- **23 000 points de retrait** en partenariat avec Hermes
- Plus de **800 clients**

Un maillage européen



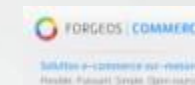
www.mondialrelay.fr



Les dernières innovations



Le module « Plug & Play » e-business, une innovation au service de tous les ecommerçants



Les Points Relais®, des services innovants pour faciliter le quotidien des consommateurs

Mondial Relay, un **service innovant en CtoC** avec le lancement de « **C.pourToi** », la **1^{ère} alternative à l'envoi postal des colis** :



un **service innovant** qui permet aux particuliers **d'expédier et de recevoir** leurs colis (jusqu'à 20 kg) **d'un Point Relais® à un autre** en France en 72 H

Un service plus économique : Mondial Relay pratique des prix (tarif unique France métropolitaine Corse incluse) de 20 à 30% moins chers (TTC) que ceux pratiqués sur le marché.

www.mondialrelay.fr



Notre métier...



Expert de la livraison aux particuliers



VOUS RECONNAÎTREZ LE LEADER
DE LA DISTRIBUTION DE COLIS
POUR LE E-COMMERCE
À LA DIVERSITÉ DE SON OFFRE



DES SOLUTIONS SUR-MESURE
POUR VOS COLIS DE
0 à 130 kg

Un métier, des services

Mondial Relay, un service à la carte.

Pour répondre **aux exigences des professionnels** de la vente à distance et du e-commerce et **satisfaire les clients de nos clients**, Mondial Relay offre des services à la carte.

Une offre de livraison regroupée en 2 grandes familles :

- Le Point Relais[®], Point Relais[®] Drive
- La livraison à domicile « Home »



Agenda

1. Mondial Relay en quelques mots

2. Présentation du réseau de Points Relais

- Livraison en Point Relais
- Le tracing
- Les retours

3. La livraison à Domicile et en Colis Drive

La livraison en Points Relais



Notre Core business



Le service en Points Relais®

Proche de vous et adapté à votre mode de vie !

En Europe avec plus de 23 000 points de retrait, Mondial Relay donne accès au plus grand réseau du marché.

FACILE

Le suivi de commande se fait en temps réel, depuis le site internet de Mondial Relay et l'avisage des clients par sms, e-mail, serveur vocal ou courrier.

SIMPLE

Dès l'arrivée de leur colis, les clients sont prévenus par e-mail ou sms et peuvent régler leur commande directement dans leur Point Relais®.

PRATIQUE

En 24h, pour tout type de colis

Gestion et suivi des retours

En France, 100% des consommateurs disposent d'un Point Relais® Mondial Relay à moins de 12 mn de chez eux.

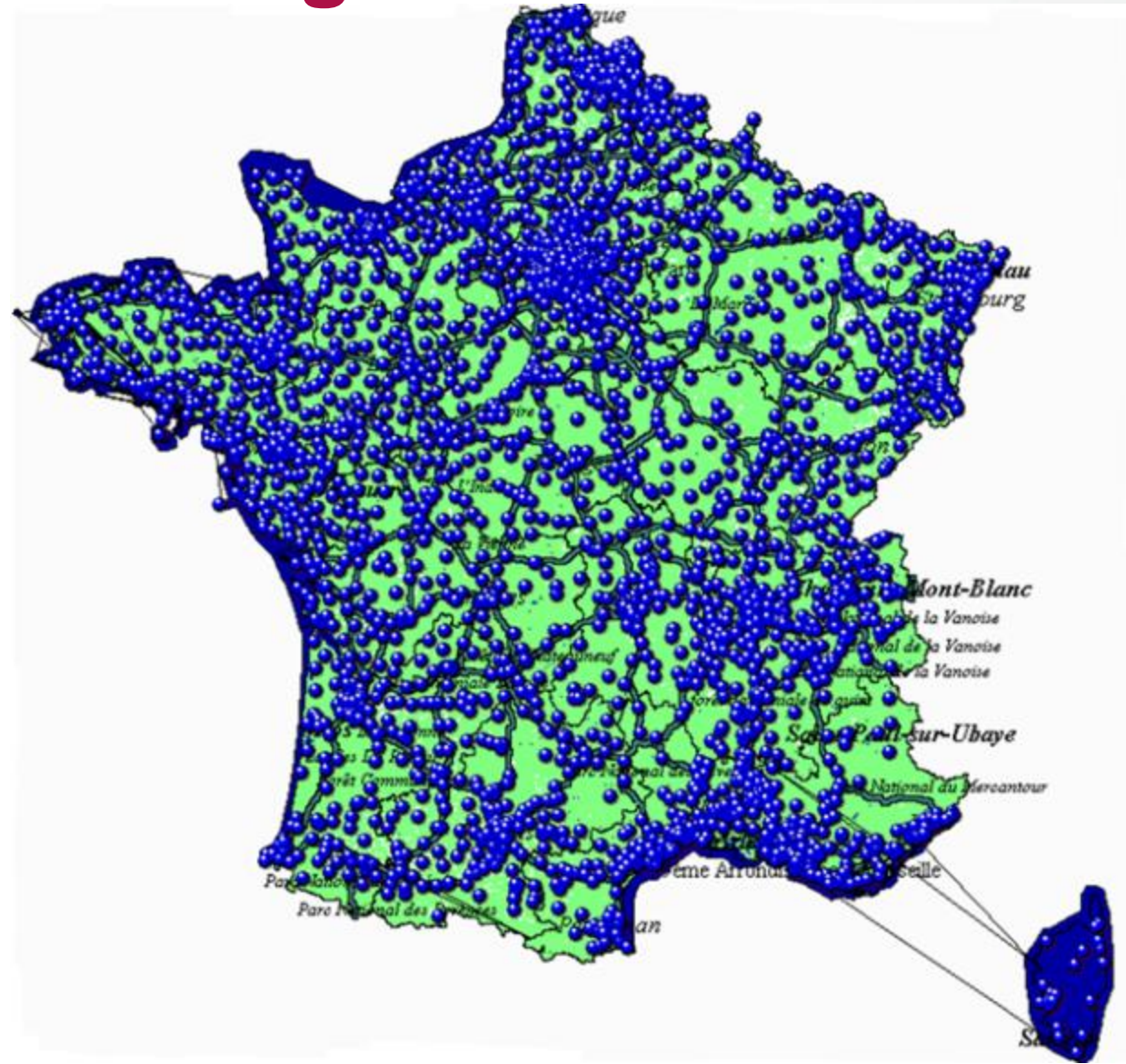
www.mondialrelay.fr



Caractéristiques des Points Relais

		Point Relais France	Relais XL France	Point Relais Belgique	Point Relais Espagne
Typologie de colis	Poids maximum	20 kg	40 kg	20 kg	20 kg
	Longueur Maximale	120 cm	120 cm	120 cm	120 cm
	Développé	150 cm	200 cm	150 cm	150 cm
	Volume	0.125 m3	0.180 m3	0.125 m3	0.125 m3
Expédition	Multi Colis	NON	NON	NON	NON
	Volume	0.125 m3	0.180 m3	0.125 m3	0.125 m3
	Contre Remboursement	OUI	OUI	OUI	OUI
Délais	Au départ des Hubs de Hem ou d'Orléans	24H	24H	24H	48H
	Retour	72H	72H	72H	96H
	Garde	14 jours	14 jours	14 jours	14 jours
Notification	E-Mail	OUI	OUI	OUI	OUI
	SMS	OUI	OUI	OUI	OUI
	Appel vocal	OUI	OUI	OUI	OUI
	courrier	OUI	OUI	OUI	OUI

Maillage de notre réseau Points Relais (*)



Quelques critères de recrutement :

- Un réseau de 4 300 Points Relais,
- Des commerçants recrutés pour leur localisation « clef » au cœur des zones de vie des consommateurs,
- Une amplitude horaire la plus large de 7h à 19h30 pour la majorité d'entre eux,
- Le sens du commerce et de l'accueil, le choix du service avant tout.

Précisions sur la couverture nationale du réseau de Points Relais

Détermination de la distance moyenne entre un Point Relais et la population française :

- Rapprochement des codes postaux disposant d'un Point Relais et des codes INSEE précisant la population concernée.
 - Prise en compte du principal code postal lorsque le code INSEE comporte plusieurs communes.
- A l'étude de projet projet, ce rapprochement pourra se faire dès 2012 à l'aide des codes IRIS (« Ilots Regroupés pour l'Information Statistique » référence à la taille visée de 2 000 habitants par maille élémentaire).

Distance moyenne de la population vers le Point Relais le plus proche

Distance d'un point relais/population du CP < à « x » km	1	5	10	15	20
Population touchée	50 754 968	55 487 632	60 269 846	62 787 472	63 339 867
% de couverture	79.90%	87.30%	94.80%	98.80%	99.70%
Distance "temps" en minute, en véhicule	12*	5	7	12	17
Moyenne pondérée	11.71				

* le temps pour la distance inférieure à 1 kilomètre s'entend à pied, avec une moyenne de 5 kilomètres heure considérée.

Le Tracing



Les étapes de la livraison en Point Relais

1

Client passe sa commande

2

Collecte entrepôt chargeur

3

Réception agence de collecte

4

Tri ventilation des colis

5

Réception agence, tri relais, mise en livraison

6

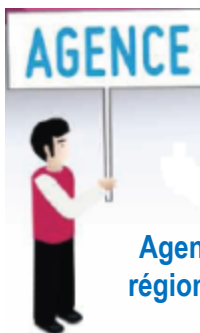
Réception en Point Relais

7

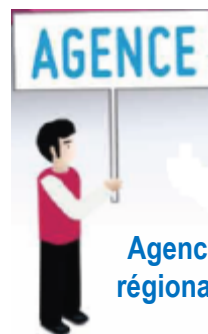
Avisage client

8

Livraison client



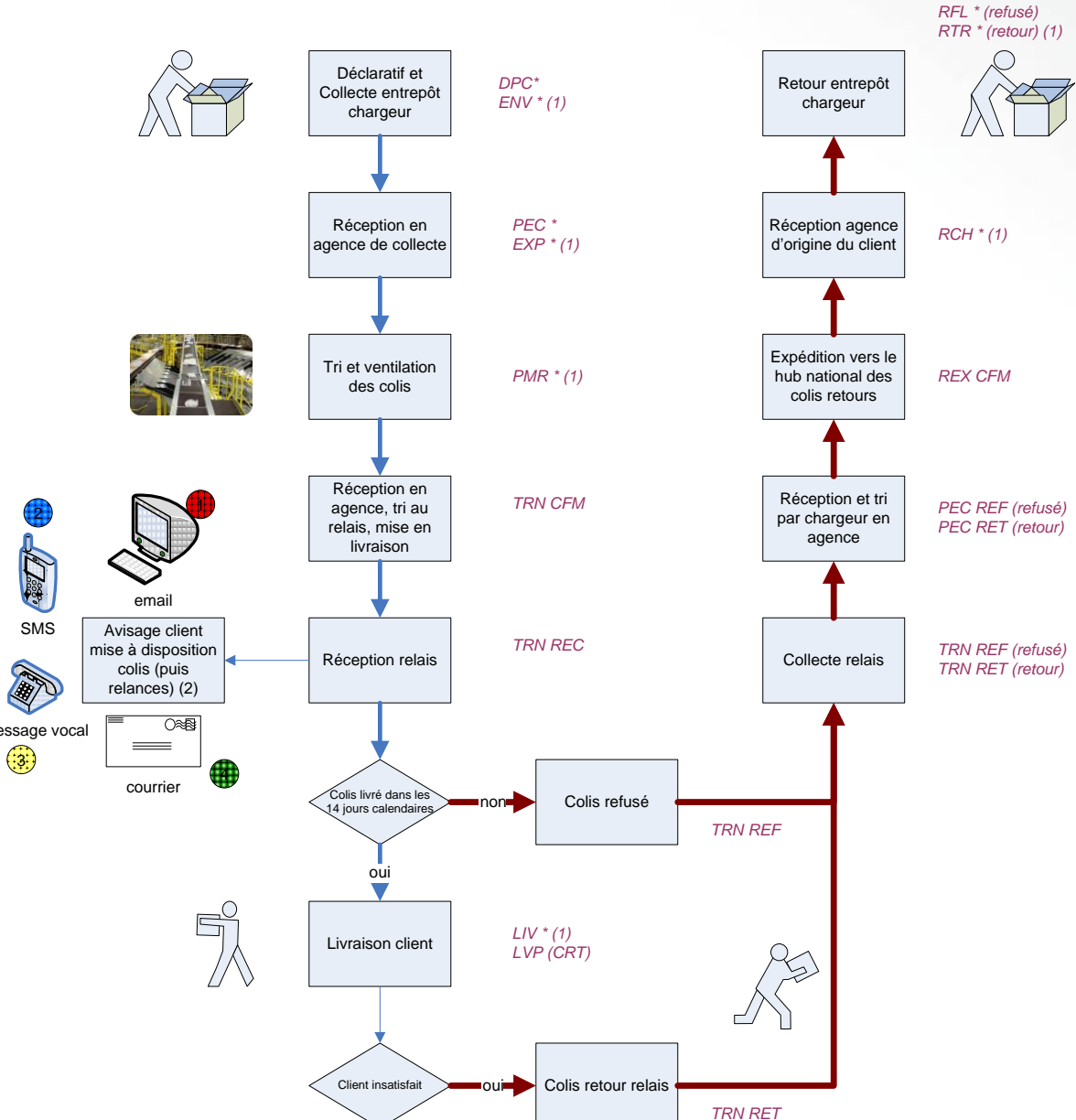
Agence régionale



Agence régionale

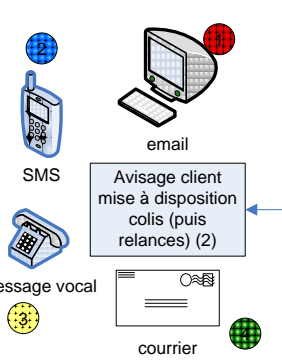


Logigramme du process de livraison en Point Relais



(1) en rouge/italique : STATUT DE L'EXPEDITION
 *= plusieurs sous codes statuts possibles
 NB : certains de ces statuts sont facultatifs ou dépendent de la livraison de la part du chargeur (DPC, ENV, RTR et RFL)

(2) La logique d'avisage, les canaux utilisés, leur hiérarchisation et la politique de gestion des échecs sont à définir entre le chargeur et mondial relay au travers de l'offre de service. Mondial Relay peut proposer une solution « standard ».



Les Retours



Process des retours via les Points Relais

1

Création de l'étiquette « retour »



2

Dépôt du colis dans un point relais



3

Prise en charge du colis et acheminement vers l'agence régionale



4

Expédition vers le hub de Hem



5

Réception au Hub de Hem



6

Livraison entrepôt Damart

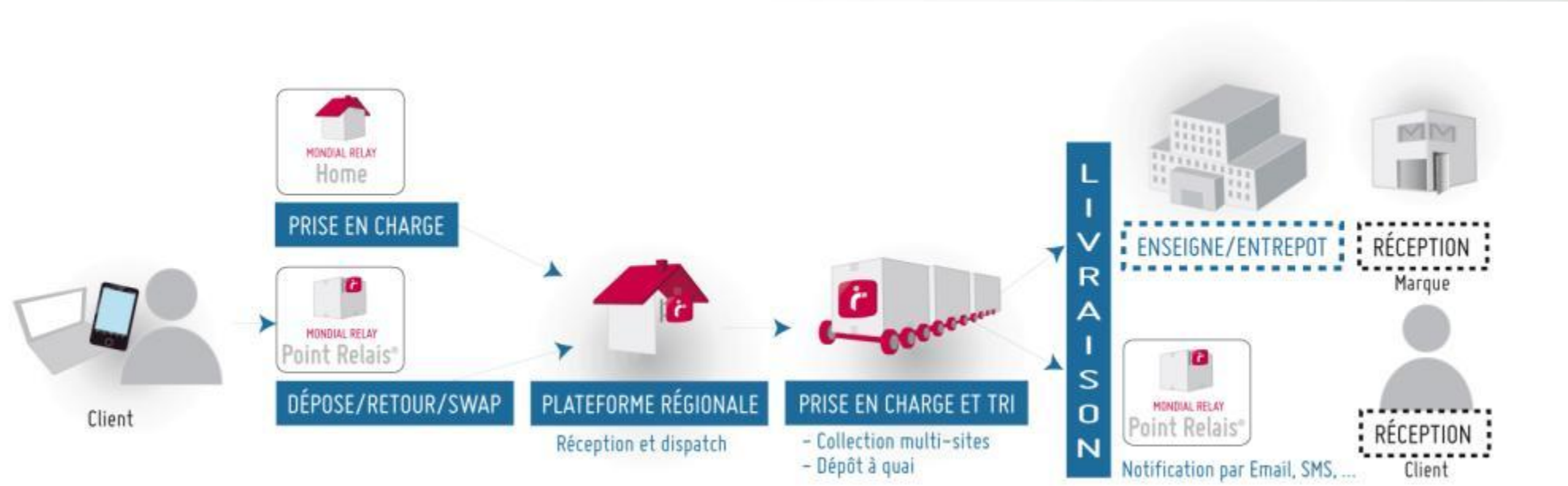




Process Reverse Logistic

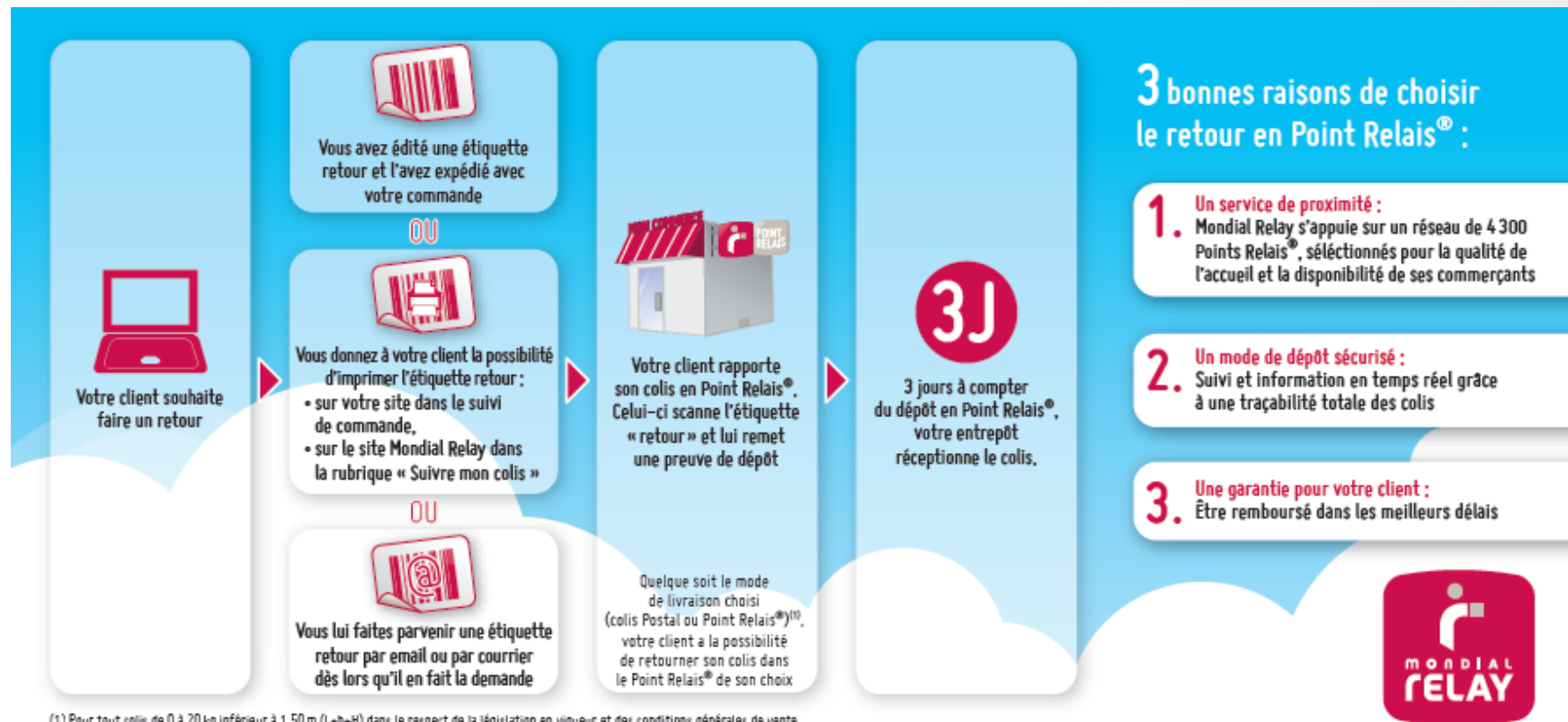


La « Reverse Logistic » : un service à part entière



Un process reverse logistic simple

- Un réseau de distribution via 6 000 Points Relais® en Europe
- Création manuelle de l'étiquette via l'extranet Mondial Relay en moins d'une minute



(1) Pour tout colis de 0 à 20 kg inférieur à 1,50 m (L+H) dans le respect de la législation en vigueur et des conditions générales de vente.

Agenda

1. Mondial Relay en quelques mots

2. Présentation du réseau de Points Relais

- Livraison en Point Relais
- Le tracing
- Les retours

3. La livraison à Domicile et en Colis Drive

La livraison en Colis Drive



Un métier, des services



Le Colis Drive

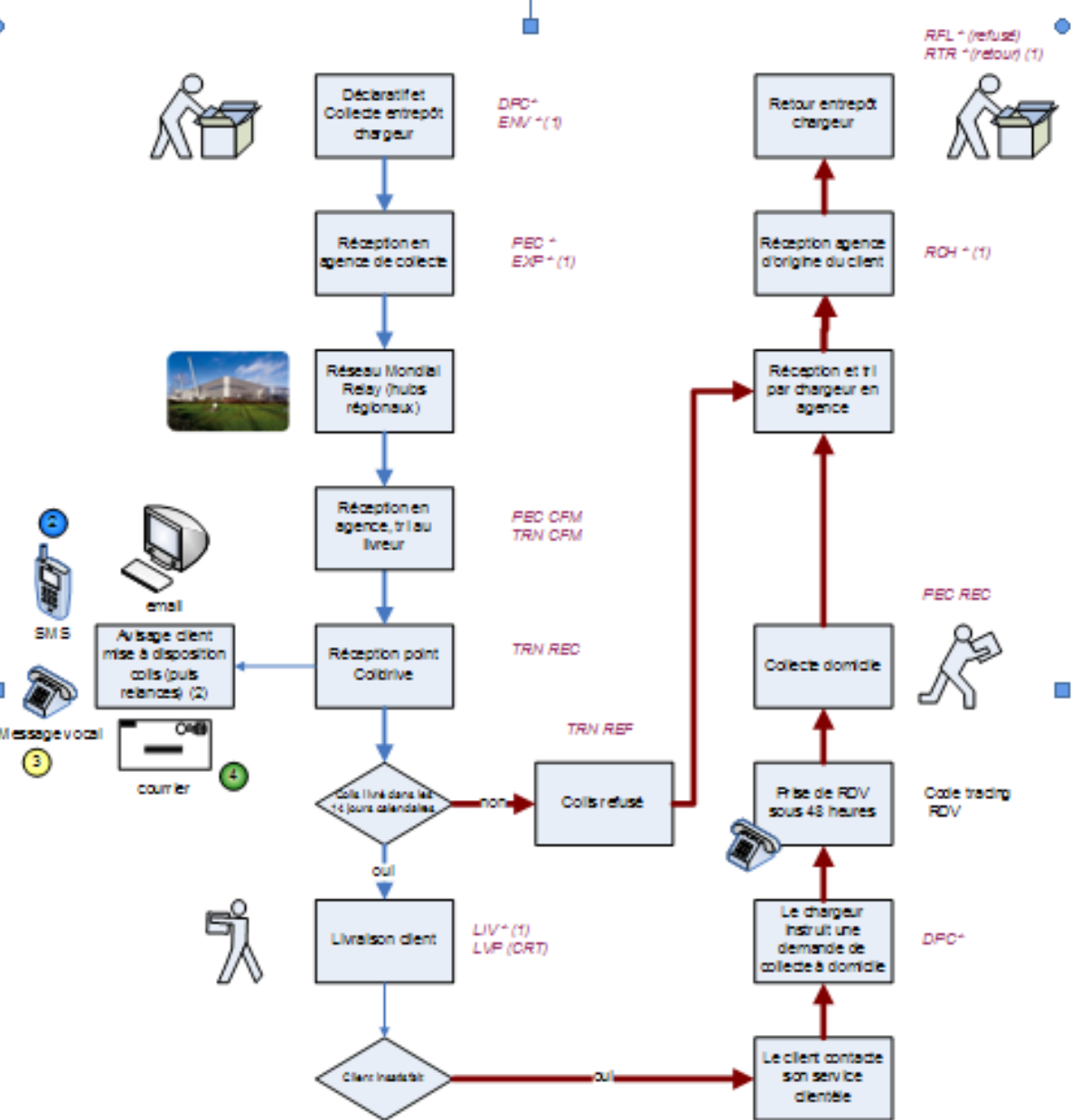
La solution Colis Drive concerne plus particulièrement les colis lourds et/ou volumineux. Les clients viennent chercher leur commande avec une aide au chargement dans leur véhicule.

Aujourd'hui, Mondial Relay compte plus de 100 Colis Drive en France.

www.mondialrelay.fr



Logigramme du process de livraison en Colis Drive



(1) en rouge/italique : STATUT DE L'EXPÉDITION
 + = plusieurs sous codes statuts possibles
 NB : certains de ces statuts sont facultatifs ou dépendent de la livraison de la part du chargeur (DPC, ENV, RTR et RPL)

(2) La logique d'avisage, les canaux utilisés, leur hiérarchisation et la politique de gestion des échecs sont à définir entre le chargeur et mondial relay au travers de l'offre de service. Mondial Relay peut proposer une solution « standard ».



La livraison à Domicile



Un métier, des services



Le service à domicile

UNE RÉPONSE ADAPTÉE AUX ATTENTES DE CERTAINS CLIENTS.

CHOIX

Pour les colis de 0 à 60kg, livraison à 1 personne

Pour les colis jusqu'à 130 kg, livraison à 2 personnes (déballage, installation et reprise de l'ancien appareil*)

SOUPLESSE

Les commandes sont livrées du lundi au samedi, sur prise de rendez-vous confirmée et dans un créneau horaire de 1 à 2 heures.

Gestion et suivi des retours sur rendez-vous.

SÉCURITÉ

Les commandes sont systématiquement livrées en main propre, contre une signature électronique.

TRAÇABILITÉ

Mondial Relay a la maîtrise de la traçabilité depuis plus de 20 ans. Le suivi de commande est consultable à tout instant sur le site web www.mondialrelay.fr

* DEEE

www.mondialrelay.fr

